

(ОЗНАКОМИТЕЛЬНЫЙ ФРАГМЕНТ)

БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УДК 316.613.43

**Гулис
Инна Валерьевна**

**ЛИЧНОСТНЫЕ И СИТУАЦИОННЫЕ ИНДИКАТОРЫ АГРЕССИИ
В СЛУЖЕБНЫХ ОТНОШЕНИЯХ**

Автореферат диссертации на соискание ученой степени
кандидата психологических наук

по специальности 19.00.05 – социальная психология

Минск, 2014

(ОЗНАКОМИТЕЛЬНЫЙ ФРАГМЕНТ)

Работа выполнена в Белорусском государственном университете.

Научный руководитель – **ФУРМАНОВ Игорь Александрович**,
доктор психологических наук, профессор,
заведующий кафедрой психологии
факультета философии и социальных наук
Белорусского государственного университета.

Официальные оппоненты: **ШЕЙНОВ Виктор Павлович**,
доктор социологических наук, профессор,
профессор кафедры психологии и
педагогического мастерства ГУО
«Республиканский институт высшей школы»;

ВАЙНШТЕЙН Лев Абрамович,
кандидат психологических наук, доцент,
профессор кафедры инженерной психологии
и эргономики УО «Белорусский
государственный университет информатики и
радиоэлектроники».

Оппонирующая организация – учреждение образования «Гродненский государственный университет имени Янки Купалы».

Защита состоится 11 сентября 2014г. в 14 часов на заседании совета по защите диссертаций Д 02.01.19 при Белорусском государственном университете по адресу: 220030, г. Минск, ул. Ленинградская, 8, (корпус юридического факультета), ауд.407. Телефон ученого секретаря – 209-57-09.

С диссертацией можно ознакомиться в Фундаментальной библиотеке Белорусского государственного университета.

Автореферат разослан «___» августа 2014г.

Ученый секретарь совета
по защите диссертаций
кандидат психологических наук доцент

Ю.Г. Фролова

ВВЕДЕНИЕ

Актуальными научно-практическими задачами, стоящими перед современной социальной психологией, является адаптация индивида к различным видам деятельности в меняющихся условиях и повышение его личностной эффективности с целью улучшения качества жизни. Глобальный экономический кризис, вызывающий нестабильность в мировом сообществе и сказавшийся на социально-экономической ситуации в целом ряде государств, характеризуется угрозой сокращения количества рабочих мест и увольнениями работников, возрастанием конкуренции, ограничением возможностей карьерного роста, необходимостью реструктуризации деятельности трудовых организаций. Изменения и неопределенность в сфере труда влекут за собой профессиональные риски, связанные с нарастанием напряженности и конфликтности, обострением проблем межличностного характера внутри многих организаций, что в свою очередь провоцирует агрессию в служебных отношениях.

Основными тенденциями зарубежных исследований, посвященных проблемам агрессии в служебных отношениях, являются: выявление реакций на агрессивную ситуацию (М. Агервольд), виктимизация сотрудников (К. Аквино, Н.А. Бовлинг, Х. Хоел), факторы агрессии в служебных отношениях (Д.И. Арнетц, М.Д. Мартинко, Л. Кешли, Е.М. Филд), возможность прогнозирования агрессии на работе (М. Инесс, М.С. Херчовис). Несмотря на большую значимость этого явления для функционирования современных трудовых организаций агрессия в служебных отношениях остается недостаточно разработанной проблемой. В частности, как показывают исследования, агрессия в организационном поведении является вредоносной как для сотрудников, так и для деятельности организации в целом (Р.А. Бэрон, Л. Гринберг, С.Л. Робинсон). Однако, как показывает практика, агрессия в служебных отношениях достаточно часто является динамическим процессом, который приводит к позитивным последствиям, сопровождает развитие организации и становится импульсом к прогрессивным изменениям.

Исходя из этого, одной из насущных задач современной прикладной социальной психологии является психологическое сопровождение деятельности трудовых организаций, направленное на прогноз и предотвращение вредоносного влияния агрессии в служебных отношениях на мотивацию и эффективность деятельности работников.

Решению данной задачи препятствует тот факт, что до настоящего времени изучение личностных и ситуационных факторов агрессии в служебных

отношениях происходило разрозненно, а при составлении прогноза не учитывалась их взаимосвязь и взаимовлияние (А. Бандура).

Как показывает анализ литературы, несмотря на относительные разнообразие и широту психологических исследований агрессии в служебных отношениях до сих пор остается недостаточно разработанным понятийно–категориальный аппарат проблемы. Не удалось обнаружить исследований, посвященных изучению вариативности проявления различных форм агрессии в служебных отношениях в зависимости от индивидуально-личностных и ситуационных характеристик, выявлению роли ожидания позитивных и негативных последствий в сдерживании или усилении агрессии в служебных отношениях, доказательству обусловленности агрессии в служебных отношениях эмоциональным состоянием сотрудников в зависимости от роли в агрессивном взаимодействии, выявлению прогностических личностных и ситуационных индикаторов агрессии в служебных отношениях.

Таким образом, недостаточность теоретико-методологической и методической базы для изучения агрессии в служебных отношениях, однобокое понимание её динамики и последствий, отсутствие ролевой дифференциации при составлении прогноза обусловило постановку проблемы и выбор темы диссертационного исследования.

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Связь работы с крупными научными программами (проектами), темами

Диссертационное исследование являлось частью НИР «Исследование психологических особенностей, анализ причин, последствий и профилактика агрессивного взаимодействия в современных социальных отношениях, обеспечивающих безопасность Республики Беларусь в политической и гуманитарной сферах», выполнявшейся в рамках Государственной комплексной программы научных исследований на 2006 – 2010 годы «Национальная безопасность Республики Беларусь» (№ ГР 20063400). Исследование также является составной частью научно-исследовательской работы кафедры психологии факультета философии и социальных наук Белорусского государственного университета на 2011 – 2015 годы «Исследование динамики психосоциальной адаптированности на различных этапах онтогенеза» (№ ГР 20012486), «Психология здоровья: теория и практика» (№ ГР 20061247). Тема исследования также согласуется с Республиканской целевой программой по улучшению условий и охраны труда на 2011 – 2015 годы (постановление Совета Министров Республики Беларусь

от 29.06.2010 № 982).

Цель и задачи исследования

Цель: выявление личностных и ситуационных индикаторов агрессии в служебных отношениях.

Задачи:

1. Определить специфические особенности агрессии в служебных отношениях.

2. Адаптировать диагностический инструментарий для изучения форм и ожидаемых последствий агрессии в служебных отношениях.

3. Выявить взаимосвязь форм агрессии в служебных отношениях, индивидуально-личностных и ситуационных характеристик.

4. Установить взаимосвязь форм агрессии в служебных отношениях и ожидаемых последствий агрессивного поведения сотрудников.

5. Выявить взаимосвязь роли в агрессивном взаимодействии, эмоционального состояния и форм проявления агрессии сотрудниками в служебных отношениях.

6. Определить социально–психологические индикаторы агрессии в служебных отношениях сотрудников.

Объект исследования – агрессия в служебных отношениях.

Предмет исследования – личностные и ситуационные характеристики агрессии в служебных отношениях.

Положения, выносимые на защиту

С учетом полученных в процессе исследования результатов на защиту выносятся следующие положения:

1. Агрессия в служебных отношениях определяется как поведение сотрудника (сотрудников), включающее действия, направленные на причинение ущерба и вреда (деструктивное поведение), на защиту себя и других (оборонительное поведение), на достижение значимых целей или на редукацию напряжения, возникающего в процессе выполнения работы (конструктивное поведение), которые обусловлены эмоциональной и когнитивной реакциями на ситуацию. Ролевая структура агрессии в служебных отношениях включает непосредственных участников, которые представлены сотрудниками организации, выступающими в ролях активного и условно-пассивного (манипулирующего) агрессора, активной и пассивной жертвы, нейтрального и включенного наблюдателя (со-агрессор, со-жертва), а также косвенных участников, которые не являются сотрудниками, но могут поддерживать и/или провоцировать агрессора («со-агрессор») и жертву («со-жертва»). Классификация агрессии в служебных отношениях, наряду с общими, включает дополнительные основания, учитывающие специфику служебных

отношений: локализация субъектов агрессии; частота проявления; степень осознанности; локализация импульса, вызывающего агрессию; скорость агрессивной реакции.

2. Опросники «Шкала агрессии в служебных отношениях» и «Оценка последствий агрессии в служебных отношениях» адаптированы с учетом социокультурных особенностей и являются валидными и надежными психодиагностическими инструментами для изучения агрессии в служебных отношениях. Методика «Шкала агрессии в служебных отношениях» позволяет выявить частоту проявления и формы агрессии в служебных отношениях (выражение враждебности, обструкционизм, открытая агрессия). Методика «Оценка последствий агрессии в служебных отношениях» предоставляет возможность диагностировать модальность и содержательные характеристики позитивных и негативных последствий агрессии в служебных отношениях.

3. Формы агрессии в служебных отношениях варьируются в зависимости от индивидуально-личностных и ситуационных характеристик. Выражение враждебности в служебных отношениях коррелирует с такими личностными характеристиками как физическая агрессия и враждебность, а так же с рядом ситуационных характеристик – нормированностью труда, ролью в агрессивном взаимодействии, реактивной и/или проактивной агрессией власти как реакциями на ситуацию. Проявление обструкционизма в служебных отношениях коррелирует с личностными характеристиками – вербальной агрессией и враждебностью, и с ситуационными характеристиками – количеством сотрудников, нормированностью труда, ролью в агрессивном взаимодействии, способом реакции на ситуацию, предполагающим проявление реактивной агрессии и/или проактивной агрессии власти. Проявление открытой агрессии в служебных отношениях коррелирует с агрессивностью, полом, возрастом организации, ролью жертвы в агрессивном взаимодействии, проявлением агрессии власти в различных ситуациях служебных отношений.

4. Ожидаемые последствия агрессивного поведения обуславливают сдерживание или усиление различных форм агрессии в служебных отношениях. Ожидание таких положительных последствий, как переживание положительных эмоций, получение награды, отсутствие ущерба, получение выгод для организации, безнаказанность способствуют проявлению всех форм агрессии в служебных отношениях и опосредуют проявление обструкционизма и открытой агрессии в ситуациях, требующих проявления властных полномочий. Ожидание таких отрицательных последствий, как переживание негативных эмоций, угроза ущерба организации, ухудшение репутации сотрудника, вред карьере, наказание не влияют на проявление агрессии в служебных отношениях непосредственно. Взаимосвязь ожиданий

отрицательных последствий и форм агрессии в служебных отношениях опосредуется уровнем агрессивности личности и проявлением реактивной агрессии в различных служебных ситуациях.

5. Эмоциональное состояние сотрудников в зависимости от роли в агрессивном взаимодействии обуславливает проявление агрессии в служебных отношениях. Выражение враждебности вне зависимости от роли в агрессивном взаимодействии связано с переживанием эмоций горя, гнева, отвращения, презрения и комплексного аффективного состояния враждебности. Выражение враждебности «агрессором» связано с переживанием эмоций гнева, отвращения, презрения и комплексного аффективного состояния удовольствия; «жертвой» – эмоций горя, гнева, отвращения, презрения и комплексных аффективных состояний тревожности, депрессии, враждебности; «наблюдателем» – эмоций радости, отвращения, презрения и комплексных аффективных состояний депрессии, враждебности. Обструкционизм вне зависимости от роли связан с переживанием эмоций гнева, отвращения, презрения и комплексными аффективными состояниями тревожности, депрессии, враждебности. Агрессия в форме обструкционизма у «агрессора» вызывается переживанием эмоций гнева, презрения и аффективными состояниями удовольствия и/или враждебности; у «жертвы» – переживанием эмоций отвращения, презрения и комплексными аффективными состояниями тревоги, депрессии и враждебности; у «наблюдателя» – переживанием эмоций радости, презрения, отвращения и комплексных аффективных состояний удовольствия, враждебности. Открытая агрессия вне зависимости от роли в агрессивном взаимодействии связана с переживанием эмоции презрения. Проявление открытой агрессии «агрессором» провоцируется переживанием эмоций гнева, презрения и комплексными аффективными состояниями удовольствия и враждебности; «жертвой» – эмоций отвращения, презрения и комплексного аффективного состояния враждебности; «наблюдателем» – эмоций презрения и радости.

6. Вне зависимости от роли в агрессивном взаимодействии прогностическими индикаторами общего индекса агрессии в служебных отношениях являются личностная враждебность, переживание эмоций презрения, удивления, гнева, ожидание положительных последствий, реактивная агрессия и проактивная агрессия власти. Общими для прогноза индекса агрессии в служебных отношениях в роли «агрессора», «жертвы» и «наблюдателя» являются переживание эмоции презрения, ожидание положительных последствий, реактивная агрессия. Схожим прогностическим показателем индекса агрессии в служебных отношениях для ролей «агрессора» и «жертвы» является проактивная агрессия власти. Специфическими

прогностическими индикаторами индекса агрессии в служебных отношениях для роли «жертвы» является высокая личностная враждебность; «наблюдателя» – высокая личностная враждебность, переживание эмоций радости и гнева.

Личный вклад соискателя

Диссертационная работа представляет собой результат самостоятельной работы автора и является завершенным научным исследованием (2005 – 2013 гг.). Личный вклад соискателя состоит в анализе теоретических подходов к изучению проблемы агрессии в служебных отношениях; дифференциации и систематизации терминов, используемых для определения понятия «агрессия в служебных отношениях»; расширении и уточнении определения и классификации агрессии в служебных отношениях; разработке теоретической схемы генезиса и модели реализации агрессии в служебных отношениях; дополнении классификации видов агрессии в служебных отношениях новыми основаниями; расширении ролевой структуры агрессии в служебных отношениях; адаптации и валидизации англоязычных методик «Шкала агрессии в служебных отношениях» и «Ожидание последствий проявления агрессии в служебных отношениях»; установлении вариативности проявления различных форм агрессии в служебных отношениях в зависимости от индивидуально-личностных и ситуационных характеристик; выявлении роли ожидания позитивных и негативных последствий в сдерживании или усилении агрессии в служебных отношениях, доказательстве обусловленности агрессии в служебных отношениях эмоциональным состоянием сотрудников в зависимости от роли в агрессивном взаимодействии; определении прогностических личностных и ситуационных индикаторов агрессии в служебных отношениях; апробации и внедрении результатов исследования в практическую деятельность.

Апробация результатов диссертации

Апробация результатов диссертации осуществлялась на международной научной конференции «Современное общество как проблемное поле социальных наук» (Минск, 2006); международной научно-практической конференции «Социальная работа: теория, подготовка кадров, практика» (Минск, 2006); республиканской научно-практической конференции «Психология управленческой деятельности в информационном обществе» (Минск, 2007); на V международной конференции «Психология и эргономика: единство теории и практики» (Тверь, 2007); на втором и третьем международном конгрессе «Психология и социология в бизнесе: актуальные проблемы современности» (Минск, 2007, 2008); на X Европейской конференции по организационной психологии (X-th European Conference on Organization Psychology and Human Service Work “Work and organizational

Psychology in Human Organizations: different European perspectives”) (Киев, 2007); на II Международной научной конференции «Психосоциальная адаптация в трансформирующемся обществе» (Минск, 2007); научно-практической конференции «Управление инновационной деятельностью в образовании и производстве» (Минск, 2008); на III Международном конгрессе «Психология и социология в бизнесе: общество, бизнес и личность в инновационной экономике» (Минск, 2008); VIII Международной конференции «Медико-социальная экология личности: состояние и перспективы» (Минск, 2010); республиканской (с международным участием) научно-практической конференции «Социально-педагогическая и психологическая поддержка личностного и профессионального самоопределения в онтогенезе» (Брест, 2010); международной научно-практической конференции «Современное состояние и перспективы развития психологии общения» (Гродно, 2010); международной научной конференции «Психосоциальная адаптация в трансформирующемся обществе: психология здоровья и здорового образа жизни» (Минск, 2011); III Международной научно-практической конференции «Коммуникация в социально-гуманитарном знании, экономике, образовании» (Минск, 2012); X Международной научно-практической конференции «Медико-социальная экология личности: состояние и перспективы» (Минск, 2012).

Опубликованность результатов диссертации

Результаты диссертации опубликованы в 22 научных работах: в 9 статьях – в соответствии с п. 18 Положения о присуждении ученых степеней и присвоении ученых званий в Республике Беларусь (общим объемом 2,8 авторского листа); 11 статьях в сборниках материалов научных конференций, 1 тезисах, 1 статье в журнале «Вестник интегративной психологии».

Структура и объем диссертации

Диссертация состоит из перечня условных обозначений, введения, общей характеристики работы, двух глав, заключения, библиографического списка, приложений.

Полный объем диссертации составляет 166 страниц. Работа содержит 25 рисунков (на 24 страницах), 2 таблицы (на 2 страницах), 15 приложений (на 31 странице). Библиографический список включает 241 наименование, в том числе публикации автора.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

В главе 1 «Теоретический анализ проблемы агрессии в служебных отношениях» проводится обзор основных подходов к определению понятия

эмоционального состояния сотрудников на работе, программы по построению корпоративной культуры.

3. Данные исследования можно использовать при написании пособий для руководителей трудовых коллективов. Выводы и положения будут полезны при проведении организационного консультирования с руководителями по проблемам поведения и взаимодействия сотрудников.

4. Полученные результаты могут быть использованы преподавателями психологии труда, организационной психологии, психологии управления для обогащения и расширения содержания преподаваемых курсов.

5. Распространение результатов исследования средствами массовой информации позволит оказать влияние на повышение культуры служебных отношений граждан Республики Беларусь.

6. Результаты данного исследования могут быть использованы в дальнейшей научной разработке проблемы агрессии в служебных отношениях. Актуальным и перспективным видится выявление личностных и ситуационных факторов и индикаторов с целью повышения вероятности прогноза агрессии на работе. Важным является минимизация вредоносного влияния агрессии на работу и личность сотрудников. Интерес представляет изучение взаимосвязи уровня агрессии в служебных отношениях и саморегуляции поведения, выбора сотрудниками поведенческой стратегии, удовлетворенности трудом, увлеченности работой.

СПИСОК ПУБЛИКАЦИЙ СОИСКАТЕЛЯ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ

Статьи в соответствии с п.18 Положения о присуждении ученых степеней и присвоении ученых званий в Республике Беларусь

1. Гулис, И. В. Мета-анализ понятия агрессия в служебных отношениях / И. В. Гулис // Психологический журнал. – 2008. – № 3. – С. 89–91.

2. Гулис, И. В. Направления и перспективы изучения агрессии в служебных отношениях / И. В. Гулис // Философия и социальные науки. – 2008. – № 3. – С. 69–72.

3. Гулис, И. В. Особенности проявления агрессии в школьном педагогическом коллективе / И. В. Гулис, Е. А. Семижон // Веснік Беларускага дзяржаўнага ўніверсітэта. Сер. 3, Гісторыя. Філасофія. Псіхалогія. Паліталогія. Сацыялогія. Эканоміка. Права. – 2009. – № 3. – С. 50–54.

4. Гулис, И. В. Ожидание последствий проявления агрессии в служебных отношениях / И. В. Гулис // Психологический журнал. – 2010. – № 1. – С. 69–74.

5. Гулис, И. В. Проявление агрессивности в служебных отношениях / И. В. Гулис // Философия и социальные науки. – 2010. – № 3. – С. 35–39.

6. Фурманов, И. А. Проблема агрессии в служебных отношениях / И. А. Фурманов, И. В. Гулис // Кіраванне ў адукацыі. – 2010. – № 5. – С. 13–18.

7. Фурманов, И. А. Динамика эмоционального состояния сотрудников организации в зависимости от роли в агрессивном взаимодействии / И. А. Фурманов, И. В. Гулис // Психологический журнал. – 2011. – № 1-2. – С. 33–39.

8. Гулис, И. В. Особенности проявления ситуативной агрессии / И. В. Гулис // Веснік Беларускага дзяржаўнага ўніверсітэта. Сер. 3, Гісторыя. Філасофія. Псіхалогія. Паліталогія. Сацыялогія. Эканоміка. Права. – 2011. – № 3. – С. 43–46.

9. Фурманов, И. А. Агрессия в служебных отношениях: адаптация методики «Шкала агрессии в служебных отношениях» / И. А. Фурманов, И. В. Гулис // Психологический журнал. – 2012. – № 3-4. – С. 101–108.

Статьи в сборниках материалов научных конференций и других научных изданиях

10. Гулис, И. В. Проблема агрессии на рабочем месте / И. В. Гулис // Современное общество как проблемное поле социальных наук : материалы междунар. науч. конф., посвящ. 85-летию БГУ, Минск, 19-20 октября 2006 г./ БГУ, Факультет философии и социальных наук ; [редкол.: А. Н. Данилов (отв. ред.) и др.]. – Минск : БГУ, 2007. – С.146–149.

11. Фурманов, И. А. Проявление агрессии в служебных отношениях сотрудников организации / И. А.Фурманов, И. В. Гулис // Психология управленческой деятельности в информационном обществе : сборник материалов и докладов Респ. науч.-практ. конф., Минск, 12 апреля 2007 г. / под общ. ред. Н. А. Дубинко. – Минск : Акад. упр. при Президенте Республики Беларусь, 2007. – С. 144–148.

12. Фурманов, И. А. Виктимизация в служебных отношениях сотрудников организаций / И. А. Фурманов, И. В. Гулис // Психология и социология в бизнесе: актуальные проблемы современности : материалы Второго международного конгресса, Минск, 20-21 апреля 2007 г. / БГПУ ; [редкол.: В. А. Янчук и др.]. – Минск : Бестпринт, 2007. – С. 21–23.

13. Гулис, И. В. Половозрастные и статусные различия в ожидании последствий проявления агрессии по месту работы / И. В. Гулис // Психология и социология в бизнесе: актуальные проблемы современности : материалы Второго международного конгресса, Минск, 20-21 апреля 2007 г. / БГПУ ; [редкол.: В. А. Янчук и др.]. – Минск : Бестпринт, 2007. – С.153–155.

14. Гулис, И. В. Оценка последствий – фактор регулирующий проявление агрессии в служебных отношениях / И. В. Гулис // Психосоциальная адаптация в трансформирующемся обществе : проблемы и перспективы : материалы II

Междунар. науч. конф., Минск, 26 октября 2007 г. / редкол.: И. А. Фурманов [и др.]. – Минск : Изд. центр БГУ, 2007. – С. 68–69.

15. Гулис, И. В. Проблема агрессивного взаимодействия между сотрудниками организации / И. В. Гулис // Управление инновационной деятельностью в образовании и производстве : материалы Междунар. науч.-практ. конференции (Минск, 21-23 мая 2008 г.) / под ред. Э. Я. Ивашина, Н. Я. Новик. – Минск : БНТУ, 2008. – С. 66–69.

16. Гулис, И. В. Агрессия в служебных отношениях как проблема профессионального самоопределения / И. В. Гулис // Социально-психологическая и психологическая поддержка личностного и профессионального самоопределения в онтогенезе : сб. материалов респ. науч.-практ. конф., Брест, 12 мая 2010 г. : в 2 ч. / Брест. гос. ун-т имени А. С. Пушкина ; редкол.: М. С. Ковалевич [и др.]. – Брест : БрГУ, 2010. – Ч.1. – С. 100–104.

17. Гулис, И. В. Проблема агрессии в профессиональном общении / И. В. Гулис // Современное состояние и перспективы развития психологии общения : материалы Междунар. науч.-практ. конференции (Гродно, 8-9 октября 2010 г.) / М-во образования РБ, УО "Гродненский гос. ун-т им. Я. Купалы" ; [редкол.: Л. М. Даукша (отв.ред.) и др.]. – Гродно : ГрГУ им. Я. Купалы, 2010. – С. 98–102.

18. Фурманов, И. А. Агрессия и виктимизация в служебных отношениях сотрудников организаций / И. А. Фурманов, И. В. Гулис // Вестник интегративной психологии. – 2010. – № 8. – С. 238–239.

19. Гулис, И. В. Динамика эмоционального состояния сотрудников в процессе агрессивного взаимодействия / И. В. Гулис // Психосоциальная адаптация в трансформирующемся обществе: психология здоровья и здорового образа жизни : материалы III Междунар. научной конференции, Минск, 19-20 мая 2011 г. / БГУ, Фак. философии и соц. наук, Каф. психологии ; [редкол.: И. А. Фурманов (отв. ред.) и др.]. – Минск : Изд. центр БГУ, 2011. – С. 96–98.

20. Гулис, И. В. Ожидание последствий проявления агрессии во внутриорганизационной коммуникации / И. В. Гулис // Коммуникация в социально-гуманитарном знании, экономике, образовании [Электронный ресурс] : материалы III Междунар. науч.-практической конференции, Минск, 29-31 марта 2012 г. / редкол. : О. В. Терещенко (отв. ред.) [и др.]. – Минск: Изд. центр БГУ, 2012. – 1 электрон. опт. диск (DVD-ROM).

21. Гулис, И. В. Психологические факторы агрессии в системе управления трудовой организацией / И. В. Гулис // Медико-социальная экология личности: состояние и перспективы : материалы X Междунар. конференции, Минск, 6-7 апреля 2012 г. / М-во образования РБ, БГУ; [редкол.: В. А. Прокашева (отв. ред.) и др.]. – Минск : Изд. центр БГУ, 2012. – С. 25–27.

Тезисы

22. Fourmanov, I. A. Victimization in Workplace Relations / I. F. Fourmanov, I. V. Gulis // X-th European Conference on Organization Psychology and Human Service Work “Work and organizational Psychology in Human Organizations: different European perspectives”, Kyiv, 3-6 October 2007. – Kyiv : Naukovyi svit, 2007. – P. 21.

РЭЗИЮМЭ

Гулiс Ина Валер'еўна

АСОБАСНЫЯ І СІТУАЦЫЙНЫЯ ІНДЫКАТАРЫ АГРЭСII Ё СЛУЖБОВЫХ АДНОСIНАХ

Ключавыя словы: агрэсія ё службовых адносiнах, ахвяра, агрэсар, назiральнiк, варожасць, абструкцыя, адкрытая агрэсія, вербальная агрэсія, гнеў агрэсiўнасць, рэактыўная агрэсія, праактыўная агрэсія, чаканне наступстваў праявы агрэсii, эмацыйны стан.

Мэта даследвання: выявiць асобасныя i сiтуацыйныя iндыкатары, агрэсii ё службовых адносiнах.

Метады даследвання: тэарэтычны аналіз лiтаратуры; эмпiрычныя метады (метады збору дадзеных); метады матэматычнай статыстыкi (метады апрацоўкi дадзеных); параўнальны аналіз (арганiзацыйны метады); структурны метады (метады iнтэрпрытацыi дадзеных).

Атрыманыя вынiкi i iх навізна. Ажыццяўлен аналіз тэарэтычных падыходаў да вывучэння праблемы агрэсii ё службовых адносiнах. Праведзена дзеферэнцыяцыя i сiстэматызацыя тэрмінаў, якiя выкарыстоўваюцца для азначэння паняцця «агрэсія ё службовых адносiнах». Сфармулявана пашыранае i ўдакладненае вызначэнне агрэсii ё службовых адносiнах. Разпрацавана канцэптуальная схема генезiсу агрэсii на працы. Створана класiфікацыя відаў агрэсii ё службовых адносiнах. Распрацавана ролевая структура ўзаемадзеяння на працы. Адаптаваны i валiдызаваны англамоўныя метадыкi “Шкала агрэсii ё службовых адносiнах” i “Чаканне наступстваў праявы агрэсii ё службовых адносiнах”.

Рэкамендацыi па выкарыстаннi i сфера ўжывання. Вынiкi даследвання могуць быць выкарыстаны ё тэарэтычных i прыкладных даследваннях па праблемах паводзiн на працы. Ужыццяўленне вынiкаў у практычнай дзейнасцi спецыялістаў по працы з персаналам на этапах падбору, адбору, адаптацыi, ацэнкi, ратацыi дасць магчымасць павысiць эфектыўнасць асобных супрацоўнiкаў i арганiзацыi цалкам. Вынiкi дэсертацыi могуць быць выкарыстаны пры падрыхтоўцы праграм псiхалагiчных трэнагаў, накіраваных на павышэнне эфектыўнасцi службовай камунiкацыi, на набыццё навыкаў самарэгуляцыi эмацыйнагастану супрацоўнiкаў на працы, на пабудову карпаратыўнай культуры. Атрыманыя вынiкi могуць быць выкарыстаны выкладчыкамі псiхалогii труда, арганiзацыйнай псiхлогii псiхлогii кiравання для ўзбагачэння i пашырэння выкладаемых курсаў.

РЕЗЮМЕ

Гулис Инна Валерьевна

ЛИЧНОСТНЫЕ И СИТУАЦИОННЫЕ ИНДИКАТОРЫ АГРЕССИИ В СЛУЖЕБНЫХ ОТНОШЕНИЯХ

Ключевые слова: агрессия в служебных отношениях, «жертва», «агрессор», «наблюдатель», враждебность, обструкционизм, открытая агрессия, вербальная агрессия, гнев, агрессивность, реактивная агрессия, проактивная агрессия, ожидание последствий проявления агрессии, эмоциональное состояние.

Цель исследования: выявить личностные и ситуационные индикаторы, агрессии в служебных отношениях.

Методы исследования: теоретический анализ литературы; эмпирические методы (метод сбора данных); методы математической статистики (методы обработки данных); сравнительный анализ (организационный метод); структурный метод (метод интерпретации данных).

Полученные результаты и их новизна. Осуществлен анализ теоретических подходов к изучению проблемы агрессии в служебных отношениях. Проведена дифференциация и систематизация терминов, используемых для определения понятия «агрессия в служебных отношениях». Сформулировано расширенное и уточненное определение агрессии в служебных отношениях. Разработана концептуальная схема генезиса агрессии на работе. Создана классификация видов агрессии в служебных отношениях. Разработана ролевая структура агрессивного взаимодействия на работе. Адаптированы и валидизированы англоязычные методики «Шкала агрессии в служебных отношениях» и «Ожидание последствий проявления агрессии в служебных отношениях».

Рекомендации по использованию и область применения. Результаты исследования могут быть использованы в теоретических и прикладных исследованиях по проблемам поведения на работе. Применение результатов в практической деятельности специалистов по работе с персоналом на этапах подбора, отбора, адаптации, оценки, ротации позволит повысить эффективность этих видов работ. Данные диссертации могут быть использованы при подготовке программ психологических тренингов деловой коммуникации, на приобретение навыков саморегуляции эмоционального состояния сотрудников на работе, на построение корпоративной культуры. Полученные результаты могут быть использованы преподавателями психологии труда, организационной психологии, психологии управления для обогащения и расширения содержания преподаваемых курсов.

SUMMARY

Gulis Inna Valerevna

PERSONAL AND SITUATIONAL INDICATORS OF WORKPLACE AGRESSION

Key words: workplace egression, victim, aggressor, observer, hostility, obstructionism, open aggression, verbal egression, anger, egression, reactive aggression, proactive egression, the expectation of the consequences of egression and emotional state

The purpose of research: to identify personal and situational indicators of workplace egression.

Research methods: theoretical analysis of the literature, empirical methods (method of data collection), statistical methods (the methods of data processing), a comparative analysis (organizational method), the structural method (method of interpreting the data).

Obtained results and their novelty. Made the analysis of theoretical approaches to the problem of workplace egression. The differentiation and ordering of the terms used to define the term «workplace aggression». Formulated an expanded and revised the definition of workplace aggression. The conceptual scheme of the genesis of aggression at work. Established classification of workplace aggression. Developed role structure aggressive interaction on the job. Adapted and validated methods "The scale of workplace aggression" and "Workplace Aggression Consequences Questionnaire".

Recommendations on the use and a scope. The results can be used in theoretical and applied research on problems of behavior at work. Application of the results in the practice of HR-specialists at the stages of recruitment, selection, adaptation, evaluation, rotation will increase the individual employee's effectiveness and the organizational as a whole. These theses can be used in the preparation of psychological training programs aimed at improving the performance of communication skills-self-regulation of emotional state employees to work on building the corporate culture. The results can be used by teachers of organizational psychology, management psychology for the enrichment and expansion of taught courses.